

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE		
	Departamento de Atenção Especializada – Saúde Mental		
	Procedimento Operacional Padrão		
	Nº POP – Atenção Especializada – Saúde Mental	Emissão: 10/03/2025 Revisado: 12/03/2026	Próxima Revisão: 4 Meses
	Aplicável: ESCUTA ESPECIALIZADA	Página 1 de 6	

1. OBJETIVO

Garantir a escuta especializada no âmbito protetivo de direitos da criança e do adolescente, de cada município, vítimas ou testemunhas de violência, especialmente, aquelas em situação de violência sexual e violência doméstica.

A escuta especializada propõe uma revelação espontânea, a avaliação de riscos, encaminhamentos e acompanhamentos de saúde, socioassistenciais e pedagógicos, quando necessários.

Cumprir as solicitações do Ministério Público e/ou Poder Judiciário.

2. INTRODUÇÃO / Profissionais

A Lei 13.431/2017, estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítimas ou testemunhas de violência, reforça os direitos fundamentais de crianças e adolescentes e, ainda, assegura outros direitos específicos à condição especial de vítima ou testemunha de violência. Por meio do Decreto 9.603/2018 e, em junho de 2019, foi firmado o Pacto Nacional pela Implementação da Lei 13.431/17, o qual tem como objeto a conjugação de esforços interinstitucionais para, mediante atuação integrada dos pactuantes, estabelecer mecanismos para a concretização do disposto pela Lei 13.431/17, dentre eles, estão órgãos do Poder Executivo, Poder Judiciário, Polícia Civil, Ministério Público e Defensoria Pública.

A escuta especializada tem o objetivo permitir que qualquer criança ou adolescente em situação de violência possa ser ouvido (a), de forma qualificada perante órgão da rede de proteção. A questão principal que deve nortear a atuação da rede protetiva, nesse momento, é como acolher, dar credibilidade à palavra da criança ou adolescente e interromper o ciclo de violências. Desta forma, a escuta especializada é fundamental para pensar nas intervenções que devem ou não ser realizadas com o objetivo de garantir a atenção e a proteção integral da criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência. Assim, a escuta especializada é feita pela rede protetiva e para fins de proteção. A proteção

Procedimento Operacional Padrão – Escuta Especializada	Emissão: Março de 2025 Revisão: 10/03/2026 Atualização: ANUAL
--	--

Handwritten signature

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE		
	Departamento de Atenção Especializada – Saúde Mental		
	Procedimento Operacional Padrão		
	Nº POP – Atenção Especializada – Saúde Mental	Emissão: 10/03/2025 Revisado: 12/03/2026	Próxima Revisão: 4 Meses
	Aplicável: ESCUTA ESPECIALIZADA	Página 2 de 6	

independe da existência de feito judicial em trâmite, de ter havido arquivamento de inquérito policial ou da absolvição ou condenação do (a) acusado (a) ou agressor (a). Independentemente da responsabilização criminal, a proteção há de ser realizada conjuntamente pela rede, no âmbito da saúde, assistência social, educação, etc., preferencialmente, através de um programa de atendimento intersetorial para atendimento integral da criança ou adolescente em situação de violência.

Importante, ressaltar que os profissionais que irão realizar a escuta especializada, devem considerar o livre relato dos fatos e apreender detalhes das situações de violência, motivo pelo qual devem se abster de realizar perguntas que não sejam necessárias para o devido encaminhamento do caso no âmbito protetivo. Como determinado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, a mera suspeita da ocorrência de violência já basta para que se acione a rede de proteção para que seja realizada a escuta especializada, sem necessidade de sua confirmação, especialmente, por meio de perguntas que coloquem sob suspeita o próprio relato da vítima.

A escuta, portanto, não está pautada em um manual que instrui sua realização, mas em uma postura ética, de modo a construir uma prática efetivamente transformadora.

Na escuta especializada, não se incentiva a criança ou o adolescente a falar dos fatos ocorridos, mas sim sobre o entorno familiar e meios de proteção. Os profissionais da saúde, educação e assistência social não precisam de detalhes dos fatos ocorridos para planejar as intervenções protetivas.

Nesse contexto, vale lembrar que a escuta especializada deve ser feita sem interrupções, permitindo que a criança ou o adolescente se expresse livremente, respeitando-se as peculiaridades quanto ao seu modo de se expressar, bem como de vivenciar e elaborar as situações de violência. O silêncio também deve ser respeitado, identificando-se os limites da criança ou do adolescente para relatar o caso, tendo em vista que a escuta, na maioria das vezes, é realizada em um momento de grande fragilidade emocional. Ainda, deve-se utilizar uma linguagem

Procedimento Operacional Padrão – Escuta Especializada	Emissão: Março de 2025 Revisão: 10/03/2026 Atualização: ANUAL
--	---



	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE		
	Departamento de Atenção Especializada – Saúde Mental		
	Procedimento Operacional Padrão		
	Nº POP – Atenção Especializada – Saúde Mental	Emissão: 10/03/2025 Revisado: 12/03/2026	Próxima Revisão: 4 Meses
	Aplicável: ESCUTA ESPECIALIZADA	Página 3 de 6	

compatível com a idade da vítima ou testemunha de violência, bem como “escutar” o que é dito e, também, o que não é falado. Recorda-se, ainda, que as crianças ou os adolescentes devem poder escolher se desejam ser ouvidas com seus responsáveis ou sozinhas, devendo-se ouvir e informar também os acompanhantes sobre o motivo do atendimento.

Considerando a multiplicidade das formas de violência às quais crianças e adolescentes estão sujeitos(as), os meios para lidar com elas, ao trazer, dentre as modalidades de escuta, a ESCUTA ESPECIALIZADA pela rede de proteção, a legislação rompe paradigmas ao garantir que a criança e o adolescente sejam efetivamente vistos como sujeitos de direitos, e não como meros instrumentos de prova para fins de responsabilização pelo sistema de Justiça, alçando a proteção integral a finalidade prioritária.

3. PROCEDIMENTOS

1. A Saúde Mental recebe a solicitação para a realização da escuta especializada dos setores: Conselho Tutelar, Delegacia de Polícia, Ministério Público e/ou Poder Judiciário. A solicitação deve ser enviada juntamente do boletim de ocorrência (prioritariamente Delegacia) ou relatório descrevendo a necessidade da escuta especializada. Também deve conter contato do responsável, para agendar escuta. O envio será feito por e-mail: escutaespecializada@cajamar.sp.gov.br. Na falta destes critérios, o e-mail retornará para a origem.

2. O atendimento acontecerá no prazo de 48 horas (1º contato). Para realização da escuta, prazo de 5 (cinco) dias; a devolutiva do relatório ao solicitante, no prazo de 10 dias. A secretaria de saúde fará a busca ativa, via ACS (agente comunitário de saúde) do território/ endereço informado, para localizar a família, e esgotadas as tentativas a informação será repassada aos órgãos que compõem a rede de proteção.

Procedimento Operacional Padrão – Escuta Especializada	Emissão: Março de 2025 Revisão: 10/03/2026 Atualização: ANUAL
--	--

Handwritten signatures and initials.

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE		
	Departamento de Atenção Especializada – Saúde Mental		
	Procedimento Operacional Padrão		
	Nº POP – Atenção Especializada – Saúde Mental	Emissão: 10/03/2025 Revisado: 12/03/2026	Próxima Revisão: 4 Meses
	Aplicável: ESCUTA ESPECIALIZADA	Página 4 de 6	

3. A/o profissional que irá realizar a escuta especializada, faz orientações aos responsáveis pela criança e/ou adolescente sobre a importância da escuta e qual o seu objetivo.

4. A profissional da saúde irá realizar a escuta especializada em um ambiente seguro, podendo utilizar intervenções lúdicas para nortear a sessão, em respeito à idade de cada pessoa.

5. Realizar a escuta da criança e/ou adolescente, respeitando a privacidade do mesmo (inclusive o silêncio).

6. Elaborar relatório técnico, em até 5 dias e encaminhar a Gestão de Saúde Mental, para direcionar aos departamentos pertinentes (via e-mail), a saber: Conselho Tutelar e Delegacias de Polícia Civil municipais.

7. A/o profissional de saúde responsável pela realização da escuta avaliará cada caso, e se necessário, procederá com o encaminhamento da criança e/ou adolescente para o acompanhamento psicológico e/ou psicossocial por meio da guia de encaminhamento (PEC). A indicação, ou não, do acompanhamento psicológico deverá ser mencionada no relatório da escuta. A guia de encaminhamento para psicoterapia será entregue pelo próprio profissional que executou a escuta especializada no Departamento de Saúde Mental. Este setor matriculará o caso, para direcioná-lo ao acompanhamento terapêutico pelo território APS, NPV – Núcleo de Prevenção à Violência ou pelo CAPSij, quando o sofrimento vivenciado pela pessoa for classificado grave ou persistente.

8. Para os casos prioritários, o serviço de saúde atenderá a demanda em menor tempo, realizando tratamento diferenciado a cada caso.

9. Contamos com suporte do Hospital Municipal, das Unidades de Saúde Territoriais e SAE/CTA para realização de PEP – Profilaxia Pós-Exposição, nos casos com elementos fortes de evidências e/ou relato afirmativo de consumação de fato, respeitando a temporalidade prevista pelo SUS (72hs), e ainda, afiança suporte para acesso junto ao Hospital da Mulher para coleta de vestígios.

Procedimento Operacional Padrão – Escuta Especializada	Emissão: Março de 2025 Revisão: 10/03/2026 Atualização: ANUAL
---	--

[Handwritten signatures]

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE		
	Departamento de Atenção Especializada – Saúde Mental		
	Procedimento Operacional Padrão		
	Nº POP – Atenção Especializada – Saúde Mental	Emissão: 10/03/2025 Revisado: 12/03/2026	Próxima Revisão: 4 Meses
	Aplicável: ESCUTA ESPECIALIZADA	Página 5 de 6	

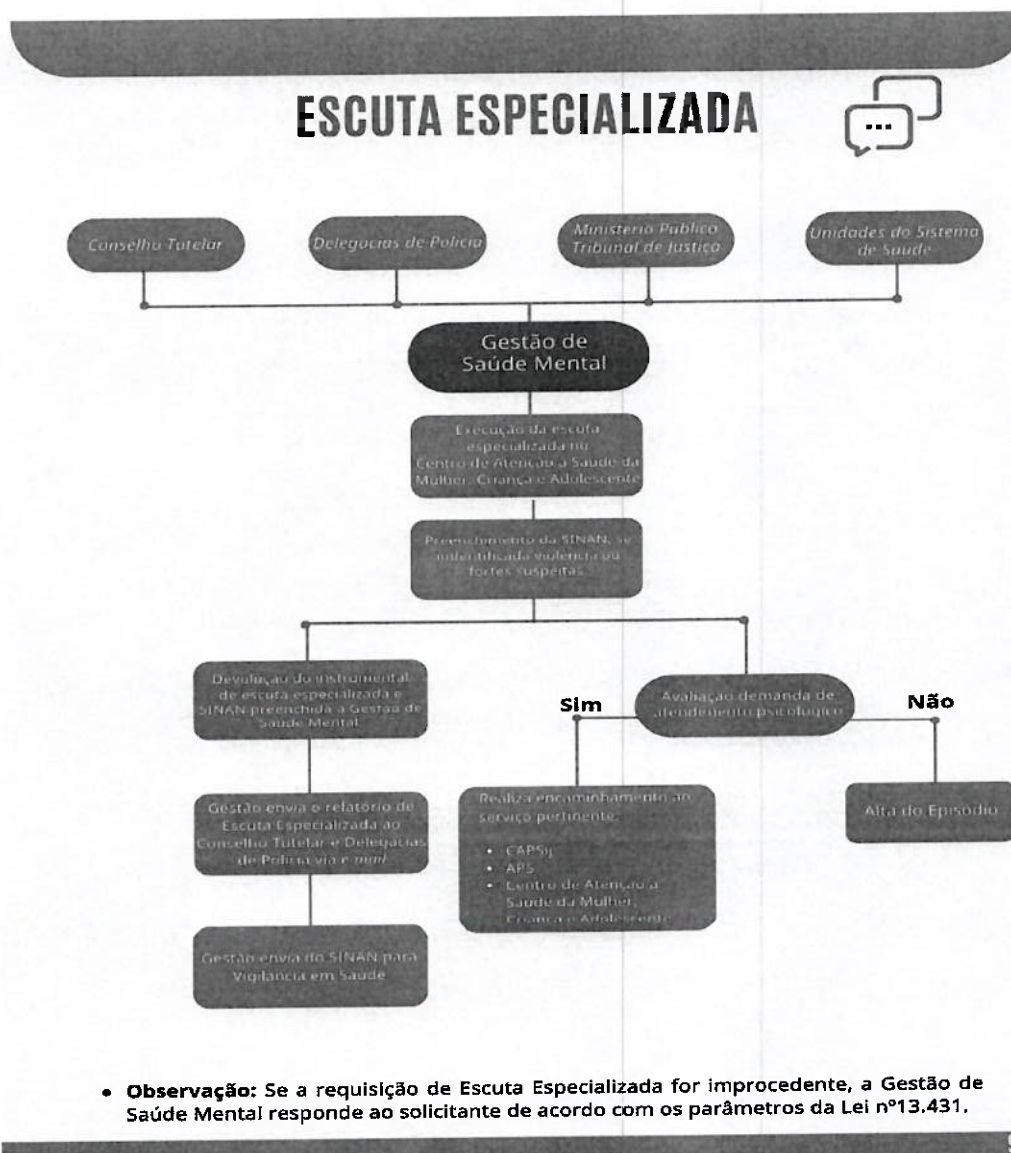
4. RECURSOS NECESSÁRIOS

Registro em Prontuário Eletrônico.

Utilização de materiais lúdicos e/ou psicopedagógicos.

Equipamento de proteção individual (EPI's), mediante as normas da Vigilância em Saúde, em caso de pandemia.

5. FLUXOGRAMAS/ ORGANOGRAMAS



Procedimento Operacional Padrão – Escuta Especializada	Emissão: Março de 2025 Revisão: 10/03/2026 Atualização: ANUAL
--	---

Handwritten signature

	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE		
	Departamento de Atenção Especializada – Saúde Mental		
	Procedimento Operacional Padrão		
	Nº POP – Atenção Especializada – Saúde Mental	Emissão: 10/03/2025 Revisado: 12/03/2026	Próxima Revisão: 4 Meses
	Aplicável: ESCUTA ESPECIALIZADA	Página 6 de 6	

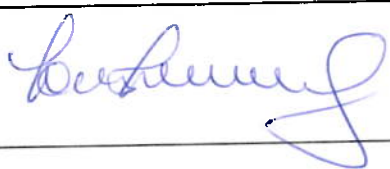
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

PEREIRA, S.S.; CÉZAR, J.G.S.; REISDORFER, E., CARDOSO, L. "Visita domiciliar aos pacientes portadores de transtorno mental: ampliando as opções terapêuticas possíveis em um serviço ambulatorial". Revista Saúde & Transformação Social, versão On-line ISSN 2178-7085. vol.5 no.1 Florianopolis 2014. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-70852014000100014. Acessado em 06/12/2022.

BRASIL. Lei nº 13.431, de 4 de abril de 2017

MPSP (2020). Guia Operacional de enfrentamento à violência sexual contra crianças e adolescente. Acessado em 07/12/2022.

Elaborado por:	Função	Assinatura
Luciane Dias	Chefe de Divisão de Complexidade de Saúde Mental	
Rebeca Lima Nogueira	Sub Secretária Municipal de Saúde	
Daniel Freitas	Secretário Municipal de Saúde	

Revisado por:	Função	Assinatura
Luciane de Fátima Dias da Silva	Chefe de Divisão de Complexidade de Saúde Mental	

Procedimento Operacional Padrão – Escuta Especializada	Emissão: Março de 2025 Revisão: 10/03/2026 Atualização: ANUAL
--	---